

СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

В.В. Шабаловская, 3 курс

*Научный руководитель – Е.С. Игнатьева, ассистент
Полесский государственный университет*

В век бурного развития информационных технологий, глобализации рынков и повышенной тяги потребителей к комфорту одним из основных факторов успешной банковской деятельности выступает политика постоянных нововведений, т.к. в условиях обострения конкуренции между участниками рынка финансовых услуг необходимо применять новые способы формирования конкурентных преимуществ и повышения эффективности деятельности банка. Наиболее эффективной технологией, которой могут воспользоваться банки в конкурентной борьбе, является внедрение различных форм дистанционного банковского обслуживания юридических и физических лиц.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) — общий термин для технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом (т. е. без его визита в банк), чаще всего с использованием компьютерных и телефонных сетей [1].

Актуальность рассматриваемой темы определяется тем, что от качества и разнообразия банковских услуг зависит состояние экономики в целом, степень удовлетворенности клиента в частности и, как следствие, уровень дохода самого банка.

В настоящий момент услуги ДБО оказывают 24 банка, все они предоставляют услуги Интернет-банкинга, 13 банков – мобильного банкинга, 10 – SMS-банкинга. Населению предоставлена возможность оплаты товаров, работ, услуг в безналичном порядке через единое расчетное и информационное пространство (ЕРИП) [2].

Анализ используемых банками каналов обслуживания физических лиц показал, что все еще наибольшее предпочтение население отдает совершению операций в отделениях (филиалах, РКЦ, ЦБУ) банков нежели посредством использования дистанционных каналов обслуживания. Таким образом совершается 61% всех операций, что, однако, ниже уровня 2009 г. (рисунок 1).

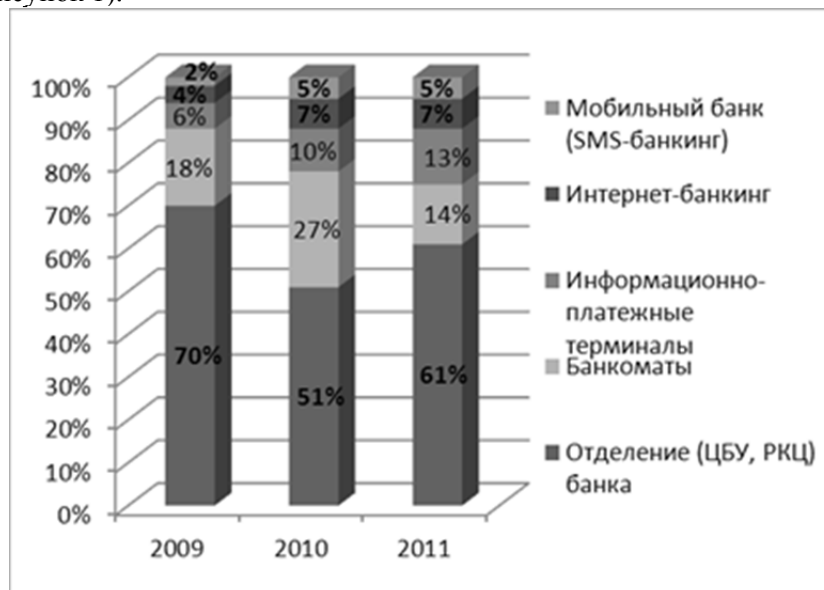


Рисунок 1 – Динамика развития каналов обслуживания физических лиц банковским сектором Республики Беларусь за 2009-2011 гг.

На данный момент лишь около 10% держателей банковских карт в Беларуси подключили услуги Интернет-банкинга. Наиболее популярными платежами являются оплата услуг мобильных операторов и коммунальные платежи. Для сравнения: в мире в среднем каждый четвертый интернет-пользователь, владеющий банковской картой, пользуется услугами дистанционного банковского обслуживания. В Великобритании таких пользователей 61%, в США - 73,5%, во Франции - 76%, в Швеции - 88%.

В настоящее время усилилось внимание к ДБО со стороны корпоративных клиентов. Основу работы банка с корпоративными клиентами составляет расчетное обслуживание. Наряду с традиционной формой расчетного обслуживания корпоративные клиенты имеют возможность проводить и контролировать основные операции по счетам без посещения банка через системы «Клиент-Банк» и «Интернет-банкинг».

Согласно мировым тенденциям на сегодняшний момент наиболее широкое распространение в корпоративном бизнесе получила система дистанционного обслуживания «Интернет-банкинг», которая в свое время заменила системы класса «Клиент-банк». Однако белорусские банковские учреждения пока расставили приоритеты иным образом и все еще отдают предпочтение системам «Клиент-банк», оценивая высоко их конкурентоспособность (73% банковских учреждений), что свидетельствует о высоком качестве данных продуктов.

Одним из самых действенных способов получения конкурентного преимущества, бесспорно, является улучшение взаимодействия с источником прибыли банков - с ее клиентами. Поэтому Call-центр играет ключевую роль в таком взаимодействии. Так, этот канал дистанционного обслуживания уже используют в своей деятельности 60% банковских организаций, а планируют использовать в ближайшее время еще 10% [3].

Для банковской системы республики в последние годы было характерно повышение уровня доверия к банковскому сектору со стороны населения. Однако на данный момент существует определенный ряд факторов, сдерживающих рост популярности каналов ДБО, что выражается в сравнительно медленном росте клиентских баз, низком уровне использования населением имеющихся возможностей, необходимости создания систем дистанционного обслуживания «с оглядкой» на уровень грамотности и доверия граждан. Основными из них являются:

- недостаточная развитость сети платежных терминалов, инфокиосков, банкоматов;
- сбои в работе или нерабочее состояние платежных терминалов, инфокиосков, банкоматов;
- недоверие пользователей к уровню безопасности системы «Интернет-банкинг»;
- иные факторы (например, отсутствие доступной и простой рекламы; боязнь уплаты комиссии при пользовании банкоматом или терминалом).

Наличие указанных обстоятельств сдерживает рост инвестиций в данный сектор банковской деятельности и, соответственно, развитие дистанционных услуг.

Для повышения роста популярности дистанционных сервисов банковского обслуживания необходимо:

- применять стратегии многоканального обслуживания;
- реализовывать меры по популяризации безналичных форм расчета среди населения (социальные акции, рекламные акции банков, бонусные программы, кампании через средства массовой информации и др.);
- проводить мероприятия по повышению финансовой грамотности и информированности населения о доступности, безопасности и надежности современных электронных платежных инструментов, средств платежа и технологий дистанционного банковского обслуживания;
- стимулировать организации торговли (сервиса) к принятию оплаты за товары, услуги преимущественно в безналичной форме.

Список использованных источников

1. Антонов, К.А. Экономическая эффективность внедрения и использования систем дистанционного банковского обслуживания в российских банках / К.А. Антонов // Банковская деятельность: услуги – 2011. - №6. – С. 27-32.
2. Государственная программа развития в Республике Беларусь системы безналичных расчетов по розничным платежам с использованием современных электронных платежных инструментов и средств платежа на 2012 – 2015 годы // Консультант Плюс: Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр». – Мн., 2012.
3. Отчет исследования «Обзор состояния, тенденций и перспектив развития банковских информационных технологий в 2011 г.» // Международный форум по банковским информационным технологиям [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.bankit.by>. - Дата доступа: 23.12.2012